ANEXO XXXIII

Acuerdo por el que se dispone que las Secretarías y Departamentos de Estado, Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal de la Administración Pública Federal procedan a establecer Sistemas de Orientación e Información al Público (Diario Oficial del 5 de abril de 1973)

"Considerando

"Que el Gobierno de la República se ha propuesto llevar a cabo las reformas administrativas que requiera el Sector Público Federal, para cumplir en forma más dinámica y eficiente con las atribuciones que le han sido conferidas, para lo cual es preciso coordinar los programas y objetivos de las entidades que lo integran.

"Que uno de los medios para lograr esa coordinación lo constituye el diálogo entre gobierno y gobernados para estimular la comprensión y colaboración recíprocas, por lo que es necesario implantar los medios que permitan el ensanchamiento de los canales de comunicación de los organismos oficiales.

"Que por otra parte, el volumen y la diversidad de asuntos a cargo del Estado, y la complejidad cada vez mayor de sus estructuras y sistemas administrativos, hacen menester dedicar especial atención a los relacionados con la prestación eficaz y oportuna de los servicios que proporciona, para lo que se requiere que el público esté debidamente informado acerca de los requisitos, trámites, horarios, y oficinas públicas donde debe realizar sus gestiones, con el consiguiente cambio de actitud de los servidores públicos para que brinden una atención eficiente y cordial.

"Que por lo anterior, es conveniente que los servicios de orientación e información al público, se implanten sobre criterios unitarios en los aspectos comunes cuando así proceda, y respetando las particularidades de cada caso.

"Que la importancia de las medidas a que se refieren los considerandos anteriores, recomienda la conveniencia de iniciar su implantación en el menor plazo posible, he tenido a bien dictar el siguiente:

"ACUERDO

"PRIMERO. Las Secretarías y Departamentos de Estado, Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal de la Administración Pública Federal, realizarán los actos que legalmente procedan para establecer sistemas de orientación e información

al público, a fin de que se le facilite el trámite, gestión y solución de los asuntos que plantee ante dichas entidades.

“SEGUNDO. Los sistemas que se establecen se harán conforme a criterios unitarios y bases comunes, en todos aquellos casos en que proceda, utilizando los símbolos oficiales del Sector Público Federal, que de común acuerdo determinen las distintas entidades con la Secretaría de la Presidencia.

“TERCERO. En cada una de las citadas entidades, los sistemas de orientación e información, que deberán estar adscritos al área de información y relaciones públicas, desarrollarán las siguientes funciones:

I. Proporcionar al público la información que solicite, así como la orientación respectiva, cuando el caso lo requiera;
II. Establecer los medios de orientación e información adecuados para facilitar al público los trámites y gestiones que efectúe;
III. Mantener actualizada la información que se proporcione al público;
IV. Captar, analizar y evaluar la opinión del público respecto de las actividades a que se refiere este acuerdo, con el fin de mejorarlas”.